	EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.“	CODIGO:DEDE-05
	PLAN DE USO Y APROPIACIÓN DE HERRAMIENTAS DE INTERACCIÓN ENTRE LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.Y SUS CIUDADANOS”	VERSIÓN : 01
		Pág.1 de 5

**Fecha de Actualización: 07/10/2016**

**“PLAN DE USO Y APROPIACIÓN DE HERRAMIENTAS DE INTERACCIÓN ENTRE LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.Y SUS CIUDADANOS”**

**SITIO WEB <http://www.empas.gov.co>**





EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.“

CODIGO:DEDE-05

PLAN DE USO Y APROPIACIÓN DE HERRAMIENTAS DE INTERACCIÓN  
ENTRE LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER  
S.A. E.S.P.Y SUS CIUDADANOS”

VERSIÓN : 01


Pág.2 de 5

## TABLA DE CONTENIDO

**1. OBJETIVO.**

**2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

**3. ADOPCIÓN DE MECANISMOS DE INTERACCIÓN WEB.**

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.“</b>	<b>CODIGO:DEDE-05</b>
	<b>PLAN DE USO Y APROPIACIÓN DE HERRAMIENTAS DE INTERACCIÓN ENTRE LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.Y SUS CIUDADANOS”</b>	<b>VERSIÓN : 00</b>
		<b>5 de 5</b>

Las herramientas de interacción son mecanismos que permitirán que la comunidad, por medio del sitio Web, encuentre instrumentos que le permitan interactuar con la Empresa de manera más fluida.

Para ello se disponen de diversas herramientas como foros, chats, buzón de contacto, peticiones, quejas y reclamos, esquema de búsqueda, suscripción a servicios de información al correo electrónico –RSS- encuestas de opinión, entre otros.


De esta manera, las herramientas de interacción son espacios virtuales donde las personas se relacionan abiertamente, como lo harían en el mundo real que al soportarse en la tecnología, reduce muchas de las barreras presentes en los intercambios presenciales, como son el espacio, el tiempo, el dinero, la relevancia, entre otros

## 1. OBJETIVO

Reconocer los momentos críticos de interrelación entre la Empresa con los ciudadanos para difundir las estrategias de uso de las herramientas de interacción en el Sitio web que den soporte a momentos coyunturales en la Gestión Administrativa de la Empresa y que brinden información sobre la forma óptima de brindarles un servicio a ciudadanos, empresas y el mismo Estado.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


- Generar un nivel significativo de apropiación en la Empresa, a través del uso de las herramientas de interacción web para soportar y obtener información alrededor de eventos relevantes para el ciclo de la gestión administrativa.
- Definir un plan a mediano y largo plazo de uso de las herramientas de interacción asociado a eventos importantes del ciclo de la gestión administrativa.

	EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.“	CODIGO:DEDE-05
	PLAN DE USO Y APROPIACIÓN DE HERRAMIENTAS DE INTERACCIÓN ENTRE LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.Y SUS CIUDADANOS”	VERSIÓN : 00
		5 de 5

### 3. ADOPCIÓN DE MECANISMOS DE INTERACCIÓN WEB

La Empresa adopta los siguientes mecanismos de interacción con los ciudadanos, con el fin de incentivar la participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación TIC:

HERRAMIENTA	DEFINICIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE
<b>FOROS</b>	Son espacios de discusión en internet, donde los usuarios intercambian comentarios sobre temas específicos.	Oficina de <u>Prensa y comunicaciones</u>
<b>BUZÓN DE CONTACTENOS</b>	Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes y archivos rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.	<u>Oficina asesora de Servicio al Cliente</u>
<b>SISTEMA DE P.Q.R</b>	Sistema digital de contacto encaminado a realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través del sitio web institucional mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud.	<u>Oficina asesora de Servicio al Cliente</u>
<b>CHAT</b>	El chat, también conocido como cibercharla, designa una comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través de internet.	<u>Oficina asesora de Servicio al Cliente</u>
<b>MEDIOS SOCIALES:</b> TWITER FACEBOOK YOU TUBE INSTAGRAM U OTRAS	Las redes sociales son estructuras sociales compuestas de grupos de personas, las cuales están conectadas por uno o varios tipos de relaciones, tales como amistad, parentesco, intereses comunes o que comparten conocimientos. Puede haber muchos tipos de lazos entre los nodos. Organizaciones alcanzan sus objetivos o reciben influencias.	Oficina de <u>Prensa y comunicaciones</u>

	<b>EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.“</b>	<b>CODIGO:DEDE-0 5</b>
	<b>PLAN DE USO Y APROPIACIÓN DE HERRAMIENTAS DE INTERACCIÓN ENTRE LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.Y SUS CIUDADANOS”</b>	<b>VERSIÓN : 00</b>
		<b>5 de 5</b>

<b>ENCUESTA</b>	Canal de interacción habilitado a través de un conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho	<u>Oficina asesora de Servicio al Cliente</u>
-----------------	---	---

Así mismo la Empresa y sus funcionarios por medio de este documento se comprometen con las siguientes responsabilidades en el uso de los mecanismos de interacción:

- Apoyar y orientar a los usuarios
- Brindar información precisa, oportuna y veraz.
- Utilizar un lenguaje sencillo, claro y respetuoso
- Definir y explicar las reglas de funcionamiento de los diferentes mecanismos de interacción a los usuarios.
- Respetar las reglas de funcionamiento (Que el tiempo de respuesta a una solicitud sea rápido, en el tiempo determinado y la respuesta clara, de modo que el usuario sepa qué tiene que hacer a continuación).
- Documentar los ejercicios de interacción que se adelanten, de manera que se constituyan en un insumo de retroalimentación para la administración.
- Tener en cuenta los aportes y observaciones realizados por la ciudadanía y evaluarlas para determinar qué tan viable son (los aportes al Plan de Estratégico de Acción y Resultados, Observaciones para mejorar el sitio Web, etc.)